提升电子书使用效率的图书馆服务
——让读者不用等待的服务

顾 立 平

(香港城市大学图书馆　香港 九龙塘)

文　摘　介绍一项推广读者利用电子书的图书馆服务。该项目对不同电子书数据库进行使用测试,以结构化电子书服务模式,并且比较不同数据库的服务。讨论了如何运用编目系统整合不同类型的服务内容。结论是电子书结合图书馆参考服务能够支援大学的研究、教学和学习活动。建议图书馆发展"电子书数据库 - 编目系统 - 图书馆员博客"模式,直接且简单地增加读者得知消息、获取信息、参与讨论和共创知识的效率。

关键词　电子书　读者服务　参考服务　香港城市大学图书馆

The Library Service for Improving the Efficiency of the E - book Usability: Readers Has not to Wait for the Service

Gu Liping

(The Library of City University of Hong Kong, Kowloon, Hong Kong SAR)

Abstract: This paper introduces a library service of promoting E - book usability of readers. This project tests the usability of different databases of E - book, to build the model of structured e - book service, and to compare different database services. How to use the Catalogue system for integrating different E - book services was discussed. It concluds that E - book plus library reference service can support research, teaching and learning activities at the university. The recommendation is that the library develops the model of "e - Book database - catalogue - Librarian blog" to increase directly and simply the efficiency that readers get message, access information, participate in discussion and to create knowledge.

Key words: Electronic book, Reader service, Reference service, Library of City University of Hong Kong

1　研究背景与目的

目前随着网络与电子书的不断发展,图书馆吸引了更多人来享受电子书的种种服务[1]。这也意味着,图书馆的服务面临新的挑战。

对此, Gall, J. E. (2005)提醒图书馆员要认清自己的服务,不要被高速成长的电子图书所迷惑[2]。图书馆在此快速变化的信息环境中,仍然不能舍弃如下特质:

①如何让读者快速利用馆藏是图书馆的核心业务之一。

②辅助大学进行研究、教育和学习活动是图书馆的核心价值之一。

③将馆藏与服务相互结合是图书馆的核心功能之一。

因此,如何使读者善于利用电子书,是图书馆现阶段发展不可避免的实际课题,也是本研究所期望达到的目标。

2　电子书籍带来图书馆服务的挑战

2.1　推广读者利用电子书的图书馆服务

Falk, H (2003)的研究结果显示电子图书数量

虽然飙升,可是学生们使用图书馆资源仍然有限[3]。尽管早期用户使用电子图书有持续上升的趋势[4] (AU Ramaiah, C. K, 2005),但是此一现象仍需要改善。因此,如何让读者善用图书,发挥它们创造知识的价值,需要图书馆灵活地推广它的馆藏。国外 Ashcroft, L. &Watts, C. (2004) 调查英国 127所大学采用电子版本图书的情况,发现他们共同面临管理技巧的挑战: 1)馆藏发展; 2)市场营销和评价; 3)用户教育; 4)技术技巧; 5)沟通技巧等[5]。

国内的陈伟莉 (2009)提出围绕"以读者为中心"的五个结合[6]:传统结合 Web的服务、电子阅览结合无线网路、资源分享结合自主开发资料库、静态结合互动的谘询服务、素质教育结合课题查新的服务。而胡永红和付永芳 (2009)则从问题分析中,建议图书馆加强电子阅览室宣传、加快资源采购、强化图书馆员培训、引导读者利用资料、探索可能的服务方式等[7]。

2.2 热点课题与本次研究问题

在学术图书馆内,既有的电子书管理途径主要包括: ①采购; ②编目和维护电子图书; ③资金; ④许可和认证; ⑤多样化界面; ⑥宣传; ⑦推广和用户教育问题; ⑧主题范围; ⑨统计数据和使用等方面[8]。而 Carlock, DM & Perry, AM (2008)认为未来应该持续研究学术图书馆的影响力,其中包括: ①提供对电子版本图书平台更好的宣传和培训; ②提供更好的课程支持; ③电子书供应商考虑其产品开发符合教师的教学和研究需求[9]。

综上所述,归纳出本次研究问题如下:

①如何支援大学的研究工作?

②如何支援大学的教学活动?

③如何支援读者的学习过程?

研究透过对不同电子书数据库进行使用测试,获得各种电子书数据库的内容服务模式,以期支持上述研究问题的服务策略建议。此外,尽管香港的教学、教材、测验、作业和参考书单都是英文,但是课堂之外,读者对于简体和繁体中文电子书需求也很高。所以本项目选取了 MyiLibrary、Netlibrary、eBrary、Springer、Worldbook等外文数据库,以及简体书为主的 SuperStar(超星)和繁体书为主的 airiti-Books(华文)为研究观察的对象。

3 结果

透过对不同电子书数据库进行使用测试,获得:电子书数据库的参考信息布局、结构化电子书服务模式、不同数据库的服务情况,以及以图书馆编目系统综合各类数据库的方式等。

3.1 电子书数据库的参考信息布局

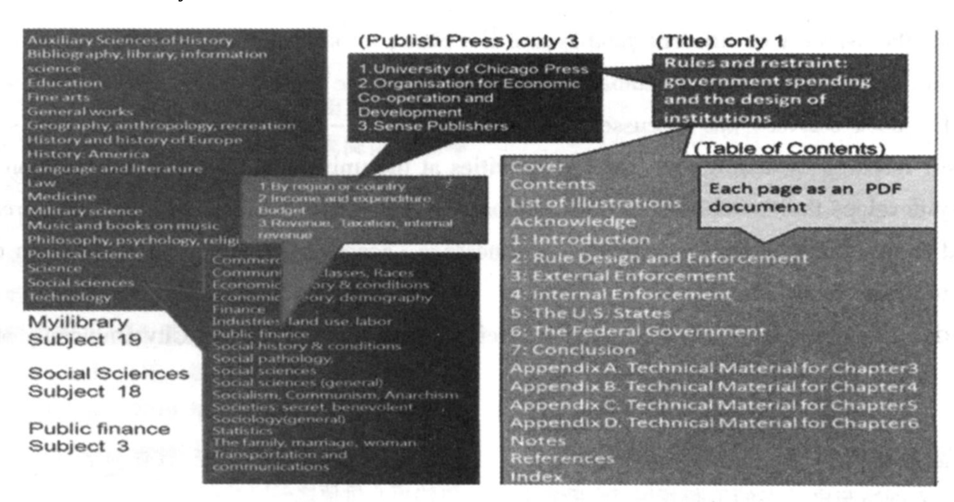


图 1 电子书数据库的参考信息布局 - 以 Myilibrary为例

电子书数据库一般会利用类似网络导航的主题索引,来协助读者查找与使用电子书。以 Myilibrary为例,如图 1。

3.2 结构化电子书服务模式

承上,若将不同类型的数据库,其参考信息布局的模式,予以抽象化,并结构化对读者有浏览价值之信息,则可如图 2所示。

3.3 不同数据库的服务情况

承上,根据"数据库 - 主题分类 - 出版商 - 书目 - 章节"这一架构,能够分析并梳理出各类型电子书数据库的服务模式。然而,他们的交互界面和信息管理系统,实际上仍然有所不同。因此,需要再次按照一定格式予以比较,结果如图 3。

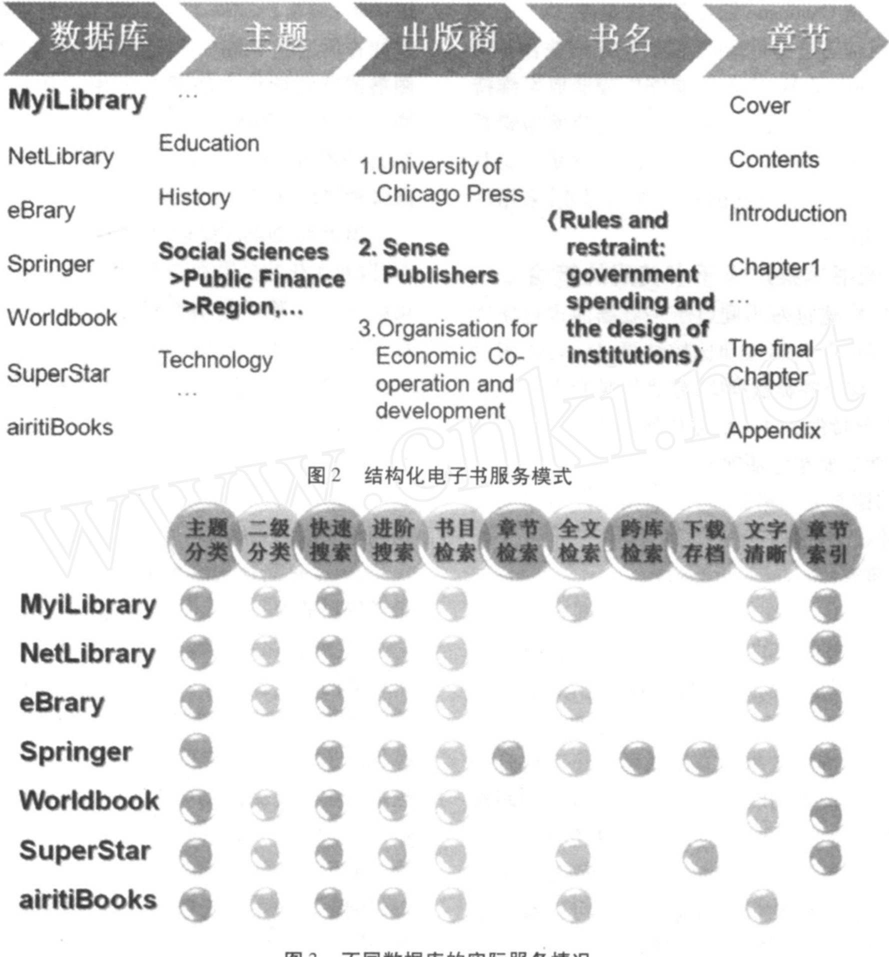


图2 结构化电子书服务模式

图3 不同数据库的实际服务情况

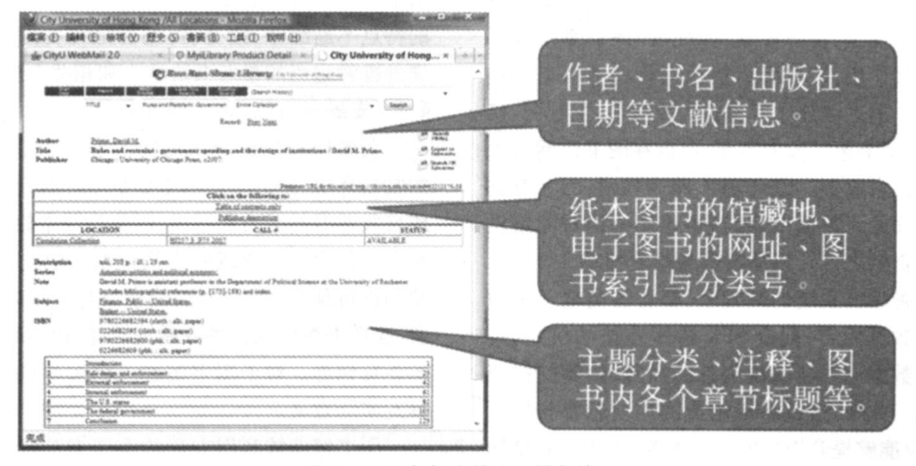


图4 不同数据库的实际服务情

各种数据库的异同，分别在：主题分类、二级分类（主题分类下的第二次分类）、快速搜索、进阶搜索（快速搜索下细分 Query项目）、书目检索（只提供基本的检索 Query如作者、篇名等）、章节检索、全文检索、跨库检索（指的是电子期刊和电子书的交叉检索）、下载存档、文字清晰（扫描画质）、章节索引（浏览时左侧或右侧的辅助链接，可用以直接查询原文页面）。

3.4 以图书馆 Catalogue综合各类数据库

承上,目前透过编目系统,能够较好地整合各个类型数据库的电子书,这也是能够用较低成本维持较大数据整合的方式之一;另一方式为跨库检索系统,以及数据映射 (data mapping),需要不断测试其数据接合的稳定性。根据读者需求与习惯,采用前者的方式,如图 4。

4 讨论:图书馆推广电子书使用的策略

综上所述,透过对不同电子书数据库进行使用测试,所获得的服务模型和比较结果,显示:以图书馆 Catalogue综合各类数据库,是直接整合不同类型信息资源最直接的方式。但是以教育为核心的大学图书馆,仍然需要在此基础上,进行推广读者利用电子书的图书馆服务。据此,将图书馆推广电子书使用的策略建议,分述如下:

4.1 支援研究 (Research support)

Noorhidawati, A & Gibb, F (2008)调查三种不同类型的电子书使用的学术环境: (一)实际调查; (二)查找相关的内容; (三)推广阅读。结果显示"查找相关内容"是使用电子图书最普遍的原因[10]。这说明了,实际查核文献的方便性可能还有提升的空间,使读者方便查询以核对参考文献,或许会间接提升电子书的使用。另外,推广阅读也还有一定的努力空间。当然,如何协助读者研究,特别是当他们需要查找相关内容的时候,就是图书馆可以服务于大学或科研型机构的参考服务目标之一。

由于各类型电子书数据库,皆可整合到图书馆 Catalogue系统上,使得看似"传统的"编目系统有了新的功能和作用:简单而直接地进行相关信息的整合与查询。透过细分作者、编者、关键字、主题词、摘要、目录与章节第一段内容等,可以在图书馆网页上提供主题检索服务。配合 SFX跨库检索,因为有良好而且稳固的元数据内容 (这也是图书馆对网络世界的重要贡献之一),以提高信息检索效率。

在完善编目系统的基础上,整合各类电子书数据库的元数据内容,配合 SFX跨库连接的机制,可以冒较少数据流失与映像失败的风险,达到支持研究的目的。此外,透过参考馆员的用户教育与即时服务,不仅能够提升用户的信息素养,也能够间接达到图书馆支持研究的目的。

4.2 支援教学 (Teaching support)

随着信息环境的变化、信息技术的发展,以及信息设备的更替,读者教育一直是图书馆服务的主要任务之一,而且还是快速面临挑战的任务之一。Bennett, L & Landoni, M (2005)认为尽管学术图书馆拥有大量电子图书,但是仍然得不到用户的关注,图书馆员应该想办法提升可用性和分类方式[11]。换言之,图书馆服务不仅仅是告诉读者图书馆"有"什么,还需要进一步想到读者想"要"什么,主动为读者做好信息组织和管理的工作。

周力英 (2008)提倡加强对读者的信息素养教育,以及优化基础资源和提供特色服务,来创新图书馆服务[12]。除了定期举行并评估用户信息素养教育,以提升读者、老师和学生对电子书服务的认识和对系统的操作熟悉度以外,图书馆在支援教学方面,也能够透过三种方式"嵌入"到大学活动的核心位置中:

①对学程规划编列书单,在学年开始前,进行期刊与书籍的采购。

②对课程规划编列书单,在课程开始前,进行参考资料的编目。

③对选课系统编列书单,在教学活动前,进行资料的网络链接。

透过学程系统、课程系统和选课系统,图书馆能够将电子书作为参考资料的推介,嵌入到大学生与教师的学术交流活动中。其实,香港城市大学图书馆已经在三个学校系统中,负责更新纸本参考图书的馆藏位置和相关信息,现在透过电子书整合在 Catalogue系统中的元数据内容,将更有利于这项服务,并且从被动为学校更新信息,转变为主动为教学活动推荐书目。这是因为,图书馆可以利用电子书的特点不断细分、细分、再细分地分类图书,以更准确地推荐适当的参考书给学生和相关老师。

4.3 支援学习 (Learning support)

黄敏 (2007)提倡图书馆为学生开辟自主学习的宽松环境、提供满足需求的学习资源,辅导学生养成自我学习的能力和习惯,以弥补课堂教育之不足,对专业教育可能造成的人格危机、文化分裂和学科缺陷进行预防[13]。因此,图书馆与大学内的不同学院,在图书馆内联合举办展览活动,提供跨学科整合的教育训练。对于图书馆嵌入到大学活动过程中,具有实际意义。

图书馆能够利用方便的电子书和网页,提供学科交叉、时空交叉、图文影音交叉、文献载体交叉的图书馆资源推介。并且利用图书馆员博客吸引其它学生参与网路讨论,推广阅读。

过去,新书展示服务,或者是摆放图书和告示牌,或者是随书商的说明会展一同举办展览。在网

络时代则可以结合各种多样化的形式,因为在网络上举办不同形式的展览、讲座与读书会的成本变得较小。而图书馆能够透过"电子书系统 - 编目系统 - 图书馆员博客"这一方式,使读者得知消息、获取信息、参与讨论和共创知识,变得更加简单和快速了。张红 (2008)认为在网路时代中,因为资源结构与形式的变化,使培养读者信息检索能力和资源利用意识更加重要[14]。而这就需要创新不一样的读者服务,特别是让读者不用等待的服务。

5 结论

观察结果获得:"数据库 - 主题分类 - 出版商 - 书目 - 章节"这一电子书数据库的服务模型。并且分析上述数据库的异同:主题分类、二级分类、快速搜索、进阶搜索、书目检索、章节检索、全文检索、跨库检索、下载存档、文字清晰、章节索引等服务的实际情况。提出"电子书系统 - 编目系统 - 图书馆员博客"这一模式,使读者得知消息、获取信息、参与讨论和共创知识的效率增加。

对图书馆推广读者阅读电子书的建议: ①利用细致化的主题检索与参考服务,提升用户的检索效率; ②利用书单编辑支援学程、课程与选课活动; ③利用联合展览支援跨学科学习。

建议未来应重视研究选书效益。从实际经验获得的反思是:过去注重买书的效果 (采购);现在则偏重读书的效率 (服务);而未来应该两者兼顾,一并思考其良策,以着重选书的效益 (整合)。

参考文献

1 Brophy, P. & Craven, J.. Web accessibility. LIBRARY TRENDS, 2007, 55 (4): 950 - 972. Carlock, D. M. & Perry, A. M.. Exploring faculty experiences with e - books: a focus group. LIBRARY HI TECH, 2008, 26 (2): 244 - 254

2 Gall, J. E.. Dispelling five myths about e - books. INFORMATION TECHNOLOGY AND LIBRARIES, 2005, 24 (1): 25 - 31

3 Falk, H.. Electronic campuses. ELECTRONIC LIBRARY, 2003, 21 (1): 63 - 66

4 Ramaiah, C. K.. An overview of electronic books: a bibliography. ELECTRONIC LIBRARY, 2005, 23 (1): 17 - 43

5 Ashcroft, L & Watts, C.. Change implications related to electronic educational resources. ONLINE INFORMATION REVIEW, 2004, 28 (4): 284 - 291

6 陈伟莉. 一个中心五个结合 - 高职院校图书馆读者服务模式探索. 农业图书情报学刊, 2009, 21 (7): 208 - 210

7 胡永红,付永芳. 浅谈公共图书馆电子阅览室的读者服务. 重庆图情研究, 2009, 10 (36): 57 - 59

8 Wilkins, V.. Managing e - books at the University of Derby: a case study. PROGRAM - ELECTRONIC LIBRARY AND INFORMATION SYSTEMS, 2007, 41 (3): 239 - 252

9 Carlock, D. M. & Perry, A. M.. Exploring faculty experiences with e - books: a focus group. LIBRARY HI TECH, 2008, 26 (2): 244 - 254

10 Noorhidawati, A. & Gibb, F.. HOW STUDENTS USE E - BOOKS - READING OR REFERRING?. MALAYSIAN JOURNAL OF LIBRARY & INFORMATION SCIENCE, 2008, 13 (2): 1 - 14

11 Bennett, L. & Landoni, M.. E - books in academic libraries. ELECTRONIC LIBRARY, 2005, 23 (1): 9 - 16

12 周力英. 浅谈公共图书馆读者服务创新. 科技情报开发与经济, 2008, 18 (27): 38 - 39

13 黄敏. 论高校图书馆读者工作的人文教育作用. 福建教育学院学报, 2007, 4: 115 - 118

14 张红. 浅谈网路环境下的高校读者服务工作. 2008, 4 (1): 90 - 92

顾立平 博士,香港城市大学高级副研究员,已发表论文 10篇。

(收稿日期: 2010 - 01 - 28 编发:许桂菊)